



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0408-2019/CC2**

**PRESENTADO POR
XIOMARA FABIOLA TUCTO GARCÍA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el

Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 0408-2019/CC2

Materia : Protección al Consumidor
Entidad : INDECOPI
Bachiller : TUCTO GARCÍA, XIOMARA FABIOLA
Código : 2014131476

LIMA – PERÚ

2021

El expediente materia del presente Informe Jurídico contiene un procedimiento administrativo de infracción a las normas de protección al consumidor promovido por una denuncia interpuesta contra Nestlé Perú, debido a que esta empresa comercializó un producto alimenticio (chocolate Sublime) no apto para el consumo humano, el cual pudo originar daños a la salud en la persona que lo adquirió. Otros hechos denunciados estuvieron relacionados con el reclamo formulado: la omisión de atención y la no asignación de un número.

En sus descargos, Nestlé Perú cuestionó la existencia de una relación de consumo con la denunciante respecto al producto alimenticio materia de denuncia, ya que ella lo adquirió de una bodega que no fue identificada durante el procedimiento. Asimismo, señaló que los medios probatorios presentados por la denunciante no acreditaban su responsabilidad respecto a la falta de inocuidad del mencionado producto alimenticio. Finalmente, aseveró que la denuncia fue formulada antes de que venza el plazo legal para atender el reclamo, y que para que esto último ocurra no era obligatorio asignar un determinado número.

En su resolución final la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi declaró infundado dos de los cargos formulados contra Nestlé Perú (infracción al derecho de los consumidores de recibir alimentos inocuos e infracción al deber de idoneidad): Así también, declaró improcedente la denuncia respecto a la no atención al reclamo ya que no existía interés para obrar de la parte denunciante al formularse la denuncia antes de que venza el plazo legal de treinta días calendarios. La Comisión consideró que sí existía una relación de consumo entre la denunciante y Nestlé Perú ya que este último calificaba como proveedor al ser el fabricante del producto.

No conforme con lo resuelto en primera instancia por la Comisión, la denunciante formuló recurso de apelación.

En segunda instancia, la Sala confirmó lo resuelto por la Comisión. Concluyó que los medios probatorios presentados por la denunciante no eran suficientes para acreditar que la presencia de cuerpos extraños en el producto alimenticio era atribuible a Nestlé Perú.

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

1.1 Denuncia	5
1.2 Resolución de admisión a trámite de la denuncia	7
1.3 Descargos	7
1.4 Suspensión del procedimiento y ampliación de cargos	10
1.5 Ampliación de descargos por parte de Nestlé Perú	10
1.7 Recurso de apelación	12
1.8 Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor ...	13

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1 Identificación de los principales problemas jurídicos	14
2.2 Análisis de los principales problemas jurídicos	14
2.2.1 ¿Carecía la denunciante de interés para obrar?	14
2.2.2 ¿Existió relación de consumo entre Nestlé Perú y la denunciante?	17
2.2.3 ¿Infringió Nestlé Perú el artículo 30° del Código del Consumidor al comercializar un producto en deficientes condiciones de salubridad y, por lo tanto, no apto para el consumo humano?	21
2.2.4 ¿Infringió Nestlé Perú el deber de idoneidad?	24

**III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS
RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS
IDENTIFICADOS**

3.1 Respecto a las resoluciones emitidas	27
3.2 Respecto a los problemas jurídicos identificados.....	29
CONCLUSIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

1.1 Denuncia

El 28 de marzo de 2019 la señora **K.J.P.C.** en adelante (denunciante) interpuso denuncia, ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi), contra **Nestlé Perú S.A.** debido a que habría afectado sus derechos reconocidos en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en lo sucesivo, Código del Consumidor), en calidad de consumidora.

Los fundamentos de su denuncia fueron los siguientes:

- A las 16:20 horas del día 26 de marzo de 2019 adquirió en una bodega un chocolate de la marca “Sublime” (de 40 gramos) por el precio de S/ 1,60. Dicho producto fue fabricado por la empresa denunciada.
- Al llegar a su centro de trabajo y abrir el producto se percató que se encontraba en deficientes condiciones de salubridad, ya que presentaba gusanos de diferentes tamaños, moho y otras partículas extrañas. Como consecuencia de esta situación, procedió a lacrar el producto en una hoja de papel.
- Por recomendación de su abogado se comunicó con el centro de reclamos de Nestlé Perú que aparecía en el empaque del producto, con la finalidad de presentar un reclamo. Sin embargo, se negaron a brindarle un número de reclamo ya que le requirieron que remita previamente los medios de prueba que acreditaran lo alegado.
- A pesar de que envió a Nestlé Perú las fotografías y vídeos que probaban lo alegado; la denunciada no se comunicó con su persona ni con su abogado, así como tampoco le asignó un número de reclamo.

- Nestlé Perú no le informó si le brindarían una solución a su problema, pese a que cumplió con remitir la información solicitada al correo electrónico.
- A la fecha no había recibido ninguna llamada por parte del proveedor denunciado.
- Era necesario que la Comisión de Protección solicite a la Dirección General de Salud Ambiental (Digesa) que el producto cuestionado sea analizado en un laboratorio, y se emita el informe correspondiente, ello con la finalidad de verificar su inocuidad.

En atención a lo señalado, la denunciante solicitó:

- En calidad de medidas correctivas
 - La devolución del importe cancelado por el producto materia de denuncia S/ 1.60.
 - El cese de la venta del lote al cual pertenecía el producto cuestionado.
 - El pago de la reparación por daños y perjuicios.
- El pago de las costas y costos del presente procedimiento.
- La imposición de la máxima sanción que establece el Código del Consumidor.

Presentó como medios probatorios:

- Muestra física del producto materia de la denuncia.
- CD que contenía audios de llamadas, fotografías y videos.
- Correos electrónicos remitidos a Nestlé Perú S.A.

1.2 Resolución de admisión a trámite de la denuncia

El 10 de abril de 2019, mediante Resolución N° 1, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 admitió a trámite la denuncia interpuesta, y formuló contra Nestlé Perú los siguientes cargos:

- Presunta infracción del artículo 25° del Código del Consumidor, ya que habría fabricado y puesto a disposición de la denunciante un chocolate que presentaría gusanos de diferentes tamaños, moho y otras partículas extrañas.
- Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor, ya que no habría otorgado un número de reclamo a la denunciante el 26 de marzo de 2019.
- Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor, ya que no habría cumplido con atender el reclamo interpuesto por la denunciante el 26 de marzo de 2019.

Asimismo, tuvo por ofrecido los medios probatorios presentados por la denunciante¹, requirió información a Nestlé Perú y otorgó un plazo de cinco días hábiles para que este último presente sus descargos.

1.3 Descargos

El 30 de abril de 2019 Nestlé Perú, representado por su abogado, se apersonó al procedimiento y solicitó una prórroga de diez días hábiles para que presente sus descargos. Posteriormente, mediante escrito de fecha 10 de mayo de 2019 expuso los siguientes fundamentos:

- La denunciante señaló que adquirió el producto a las 4:20 pm y que, al llegar a su trabajo, lo abrió y se percató de la presencia de gusanos; sin

¹ El 30 de abril de 2019 se realizó una Audiencia de Visualización de medio probatorio.

embargo, dicho vídeo fue grabado a las 3:50 pm, es decir, treinta minutos antes del momento de la compra, lo cual resultaba imposible.

- El producto fue puesto a disposición de la autoridad administrativa abierto y con evidentes signos de haber sido manipulado, luego de dos días de la supuesta adquisición.
- En el vídeo que presentó la denunciante se apreciaba el producto abierto, motivo por el cual, la sola presentación de un producto con un cuerpo extraño en dichas condiciones no acreditaba el defecto en el mismo, pues no existía certeza de que el supuesto cuerpo extraño haya estado antes de haber sido abierto el chocolate.
- Los procesos de elaboración a su cargo seguían una serie de protocolos, procedimientos y contaban con altos estándares de calidad y salubridad que hacían imposible que un producto pudiera contener gusanos como parte del proceso de elaboración del mismo.
- Contaba con el certificado ISO 22000, mediante el cual se garantizaba la calidad de sus productos y el cumplimiento de estrictos procesos de seguridad en la industria alimentaria que avalaban la prevención de todo riesgo de contaminación física.
- Contaba con el documento denominado “Validación técnica oficial del plan HACCP” emitida por Digesa, luego de verificar el cumplimiento de estrictos controles sanitarios, no habiendo existido observación alguna dentro de sus instalaciones y sus procesos productos que permitieran si quiera inferir la existencia de una mínima posibilidad de que sus productos pudieran contaminarse con gusanos.
- La contaminación o adulteración de un producto luego de su fabricación en algún punto de venta, que incluso no formaría parte de su cadena de distribución, no resultaba imputable a su representada.
- Se debía determinar en qué etapa del proceso de comercialización y distribución se introdujeron los insectos para sancionar al proveedor

responsable y no al fabricante, ya que el almacenamiento adecuado era una obligación de todo proveedor que ofrece productos alimenticios al consumidor final.

- No existía obligación alguna del proveedor en otorgar un número a los reclamos que los consumidores interpongan, únicamente existía la obligación de atender dichos reclamos en un plazo no mayor de treinta días calendarios. En este sentido, debía considerarse que solo resultaba necesario el nombre, número de DNI o un número telefónico.
- Se comunicó telefónicamente con la denunciante una vez que ella informó lo sucedido.
- Solicitó la entrega del producto a fin de analizarlo y, pese a no haber sido entregado, su reclamo fue igualmente atendido en función a la información que se le brindó
- Respondió el reclamo de fecha 1 de abril de 2019, esto es, luego de cuatro días de haber recibido el mismo. Además, debía considerarse que la denuncia fue interpuesta el 26 de marzo de 2019, dos días de haber interpuesto el reclamo.

Presentó los siguientes medios probatorios²:

- Copia del Certificado ISO 22000.
- Copia de resolución directoral emitida por Digesa.
- Copia de la política de rechazos y devolución de productos.
- Carta enviada a los distribuidores.

² Nestlé Perú solicitó que se declare la confidencialidad de los siguientes documentos: (i) Anexo 1-C: Copia de la política de rechazos y devolución de productos. Se adjunta en sobre cerrado; (ii) Anexo 1-D: Carta enviada a los distribuidores. Se adjunta en sobre cerrado; (iii) Anexo 1-E: Copia del manual de buenas prácticas de almacenamiento, transporte y distribución. Mediante Resolución N° 3 del 20 de mayo de 2019, la Secretaría Técnica declaró la confidencialidad de los documentos presentados por Nestlé Perú.

- Copia del Manual de buenas prácticas de almacenamiento, transporte y distribución³.

1.4 Suspensión del procedimiento y ampliación de cargos

El 18 de junio de 2019 la denunciante solicitó la suspensión del procedimiento con la finalidad de que Digesa analice el producto materia de denuncia y emita el informe correspondiente. El 26 de junio de 2019, mediante Resolución N° 4, la Secretaría Técnica dispuso la suspensión del procedimiento.

El 26 de junio de 2020, mediante Resolución N° 7, la Secretaría Técnica dispuso levantar la suspensión del procedimiento. Asimismo, amplió nuevos cargos contra Nestlé Perú consistentes en:

- La presunta infracción del artículo 30° del Código del Consumidor ya que habría puesto a disposición de la denunciante un chocolate que presentaría gusanos de diferentes tamaños, moho y otras partículas extrañas.
- La presunta infracción artículo 24° del Código del Consumidor ya que no habría atendido el reclamo interpuesto por la denunciante a través del canal de reclamos que aparecía en el empaque del producto.

1.5 Ampliación de descargos por parte de Nestlé Perú

El 7 de septiembre de 2020 Nestlé Perú señaló los siguientes fundamentos:

- Respecto a la afectación del artículo 30° del Código del Consumidor, carecía de legitimidad para obrar pasiva, por lo que la denuncia tenía que ser declarado improcedente. Asimismo, debía considerarse que la denuncia tenía que ser formulada contra la bodega en la cual se adquirió el chocolate.

³ Asimismo, mediante escrito de fecha 22 de septiembre de 2020 Nestlé Perú presentó un CD que contenía el audio de la llamada telefónica que realizó la denunciante.

- Respecto a la afectación al artículo 24° carecía de interés para obrar debido a que a la fecha de interposición de la denuncia no había transcurrido el plazo legal de treinta días calendarios para responder el reclamo.

1.6 Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor

El 22 de octubre de 2020, mediante Resolución N° 1381-2020/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 declaró:

- Improcedente por falta de interés para obrar la denuncia por presunta infracción del artículo 24° del Código del Consumidor.
- Infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 30° del Código del Consumidor.
- Infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Consumidor.
- Denegar las medidas correctivas y pago de las costas y costos solicitadas por la denunciante.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- Lo denunciado en el presente caso involucraba principalmente una afectación a la inocuidad de los alimentos por lo que corresponde efectuar el análisis de la denuncia en función del artículo 30° del Código del Consumidor, por lo que debía dejarse de lado el análisis por presunta infracción al artículo 25° de la citada norma.
- Los cargos relacionados con la atención del reclamo debían ser analizados de forma conjunta, como una presunta infracción a lo establecido en el artículo 24° del Código del Consumidor.

- Al ser el fabricante del chocolate “Sublime”, Nestlé Perú calificaba como proveedor, por lo que existía relación de consumo entre la mencionada empresa y la denunciante.
- En el presente caso no existían medios probatorios suficientes para poder incluir en el procedimiento al propietario de la bodega donde fue adquirido el chocolate; además que la denuncia fue formulada contra Nestlé Perú.
- A la fecha de la interposición de la denuncia, Nestlé Perú aún se encontraba dentro del plazo legal de treinta días calendarios para brindar una respuesta al reclamo interpuesto el 26 de marzo de 2019.
- No quedó acreditado que los cuerpos extraños encontrados en el producto materia de denuncia hayan ingresado en el proceso de elaboración.
- Nestlé Perú no se encontraba obligada a brindar a la denunciante un número de reclamo.

1.7 Recurso de apelación

El 5 de noviembre de 2020, no conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor, la denunciante formuló recurso de apelación. Los fundamentos que presentó, además de los señalados en la denuncia, fueron los siguientes:

- La Comisión no valoró todos los argumentos esgrimidos y medios probatorios presentados, por lo que la resolución impugnada incurría en nulidad. Asimismo, dicho acto administrativo incluía una motivación aparente.
- Adquirió el producto con la finalidad consumirlo; por lo tanto, era inevitable que lo abriera. Es en ese momento en que advirtió el mal estado del mismo y procedió a dejar evidencias fílmicas a fin de acreditar tal situación, no obstante, ello no había sido valorado por la Comisión.

- Nestlé Perú no acreditó que haya respondido de manera formal el reclamo interpuesto telefónicamente ni mucho menos que haya señalado expresamente haberle signado un número de reclamo.

El 14 de diciembre de 2020, mediante Resolución N° 11, la Secretaría Técnica de la Comisión concedió el recurso de apelación.

1.8 Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

El 18 de febrero de 2021 la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 398-2021/SPC-INDECOPI, declaró

- Confirmar la resolución impugnada en el extremo que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia por presunta infracción del artículo 24° del Código del Consumidor.
- Confirmar la resolución impugnada en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor.
- Confirmar la resolución impugnada en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 30° del Código del Consumidor.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- Al momento de la interposición de la denuncia, Nestlé Perú aún se encontraba dentro del plazo legal para atender el reclamo, por lo que no se evidenciaba la existencia de un perjuicio en desmedro de la consumidora.
- Nestlé Perú no se encontraba obligada a brindar a la consumidora un número de reclamo.
- No se acreditó que la presencia de gusanos en el producto “Sublime” adquirido por la denunciante era atribuible a Nestlé Perú.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1 Identificación de los principales problemas jurídicos

Entre los problemas jurídicos que se han podido identificar luego de haber señalado los hechos más relevantes del expediente, tenemos a los siguientes:

- ¿Carecía la denunciante de interés para obrar?
- ¿Existió una relación de consumo entre Nestlé Perú y la denunciante?
- ¿Infringió Nestlé Perú el artículo 30° del Código del Consumidor al comercializar un producto en deficientes condiciones de salubridad y, por lo tanto, no apto para el consumo humano?
- ¿Infringió Nestlé Perú el deber de idoneidad al no asignar un número de reclamo a la denunciante?

2.2 Análisis de los principales problemas jurídicos

2.2.1 ¿Carecía la denunciante de interés para obrar?

En nuestro ordenamiento jurídico las disposiciones del Código Civil y del Código Procesal Civil se aplican supletoriamente a los diferentes procedimientos administrativos, siempre que no se opongan a la naturaleza y finalidad de dichos procedimientos.

Una de esas disposiciones está relacionada con el interés para obrar. Al respecto el artículo VI del Título Preliminar del Código Civil señala:

Artículo VI. - Interés para obrar

Para ejercitar o contestar una acción es necesario tener legítimo interés económico o moral.

El interés moral autoriza la acción sólo cuando se refiere directamente al agente o a su familia, salvo disposición expresa de la ley.

Debe tenerse en cuenta que el objetivo fundamental del artículo VI del Título Preliminar del Código Civil consiste en establecer criterios generales que regulen el interés que corresponde tener para constituirse como parte en los procesos judiciales, y que por su naturaleza están destinados a regular aquellos casos en los que la contienda versa sobre intereses individualizables, de personas naturales o jurídicas (Rubio, 2008).

En este contexto, es preciso considerar lo señalado por la Sala Civil de la Corte Suprema de la República, en la Casación 2440-2003-Lima, de fecha 21 de julio de 2004:

El interés para obrar, como condición de la acción, es un acto actual y concreto de necesidad de tutela jurisdiccional en que se encuentra una persona determinada y que lo obliga a solicitar por vía única, sin tener otra alternativa eficaz, la intervención del órgano jurisdiccional con la finalidad de que resuelva el conflicto de interés del cual es parte.

En este escenario, debe entenderse el interés para obrar como la necesidad del demandante de obtener del proceso la protección de su interés material, de tal forma que el judicial resulta idóneo y oportuno para protegerlo y satisfacerlo. Por lo tanto, cuando una parte tiene interés para obrar en un proceso, su presencia en él se reconoce a partir de la imposibilidad jurídica de solucionar su conflicto de intereses de manera distinta a su actuación ante el órgano jurisdiccional.

Por su parte, el artículo 108° del Código del Consumidor establece que se declarará la improcedencia de la denuncia formulada por un consumidor –con lo cual se pondrá fin al procedimiento administrativo–, entre otros supuestos, cuando el consumidor denunciante carezca de interés para obrar. Según lo señalado anteriormente en este acápite, en este caso la declaración de improcedencia se sustenta en el hecho de que la tutela a la que aspira el

consumidor a través de su denuncia no resulta posible de ser atendida a través de la tramitación del procedimiento administrativo de protección al consumidor. La improcedencia como consecuencia de la falta de interés para obrar ha sido señalada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la cual en la Resolución N° 1190-2017/SPC-INDECOPI manifestó:

Conforme con el artículo 108 del Decreto Legislativo N° 1308, que modificó el Código, cuando el denunciante carece de interés para obrar al momento de la interposición de la denuncia, por ejemplo, porque el proveedor solucionó los hechos reclamados antes de la formulación de la misma, esta deviene en improcedente. (Expediente N° 295-2016/CC1)

En el presente caso, la denunciante señaló en su denuncia que Nestlé Perú no cumplió con atender el reclamo que interpuso el día 26 de marzo de 2019 pese a que cumplió con remitir la información solicitada al correo electrónico. Ante dicha aseveración, la empresa denunciada sostuvo como argumento de defensa que a la fecha de interposición de la denuncia solamente habían transcurrido dos días desde la presentación del mencionado reclamo.

Para poder determinar si se infringió lo dispuesto por el artículo 24° del Código del Consumidor, se advierte que éste dispone lo siguiente:

(...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

(...)

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar (...)

En sus descargos, respecto a la presunta infracción consistente en no haber atendido el reclamo de la denunciante, Nestlé Perú invocó la falta de interés para obrar.

El artículo 24° del Código del Consumidor obliga a todo proveedor a atender los reclamos presentados por los consumidores y responder en el plazo máximo de treinta días calendarios. Es importante tener en cuenta este plazo debido a que, si la denuncia se interpone antes del plazo legal previsto, el consumidor no debería recibir tutela a través de un procedimiento administrativo.

Es así que, del expediente, se advierte que la denunciante interpuso el reclamo el 26 de marzo de 2019, vía correo electrónico, por lo que Nestlé Perú contaba hasta el día 25 de abril de 2019 para poder responder. Por lo tanto, al ser interpuesta la denuncia el 28 de marzo de 2019, antes del vencimiento del plazo legal de treinta días calendarios, se concluye que la denunciante no se encontraba en el ya mencionado estado de necesidad, por lo que correspondía declarar improcedente este extremo de la denuncia (presunta infracción al artículo 24° del Código del Consumidor) por falta de interés para obrar.

2.2.2 ¿Existió relación de consumo entre Nestlé Perú y la denunciante?

a. La legitimidad para obrar

Como se ha señalado anteriormente, el artículo 108° del Código del Consumidor establece como una causal de improcedencia de la denuncia la no existencia de legitimidad para obrar (literal e).

La legitimidad para obrar tiene como efecto habilitar para ser parte en el proceso, como parte accionante o emplazada. Cuando ésta le corresponde al primero, para poder plantear determinada pretensión, se le denomina legitimidad para obrar activa. Cuando se le exige al segundo para que la pretensión en el proceso –o en un determinado procedimiento– pueda plantearse válidamente contra él, se está ante la legitimidad para obrar pasiva.

De esta forma, se le puede definir como aquella identidad que debe existir entre las partes de la relación jurídica material y las partes de la relación jurídica procesal, es decir, el titular del derecho según la ley deberá ser demandante y el titular de la obligación deberá ser demandado. De esta forma, en un proceso existe legitimidad para obrar cuando las partes, es decir, los

conformantes de una relación material en posición activa o pasiva son las mismas de la relación procesal (Montero, 1994).

Según la Sala Especializada en Defensa de la Competencia, Resolución N° 2658-2018/SPC-INDECOPI:

La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento (Expediente N° 315-2017/CPC-INDECOPI-PIU).

La falta de legitimidad para obrar se cuestiona a través de una excepción en la cual se alega que no existe identidad entre la relación jurídico material y la procesal. En este caso, la parte emplazada al proponer la excepción asevera que el accionante no es el titular de la pretensión que está intentando o que, en todo caso, no es el único que debería intentarlo sino que debe concurrir en compañía de otra u otras personas; o que él no debería ser el emplazado ya que no tiene ninguna obligación frente al accionante o, en todo caso, que él no es el único que debería ser emplazado sino conjuntamente con otra u otras persona (Ledesma, 2008).

Cuando en un procedimiento administrativo como el de protección al consumidor se alega la falta de legitimidad, ello obliga a la autoridad administrativa a verificar su propia competencia (según el artículo 89° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS) y, por ende, a verificar los requisitos de procedencia (uno de ellos: la legitimidad para obrar).

Si en un procedimiento de protección al consumidor, la falta de legitimidad para obrar que se invoca es la pasiva, se entiende que el administrado no es el

sujeto contra el cual, conforme a la ley, debían dirigirse las pretensiones denunciadas. Una de las razones para que esto ocurra es la inexistencia de una relación de consumo, la cual será desarrollada a continuación.

b. La relación de consumo

Ahora bien, en los procedimientos de infracción a las normas de protección al consumidor, la relación de consumo, entendida como aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica, determina como “regla general”, la aplicación del Código de Consumidor. Respecto a esta relación, el numeral 1) del artículo III del Título Preliminar de dicha norma señala: “El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta”.

De dicha disposición se desprende que el Código del Consumidor no solo se aplica para aquellos consumidores que se encuentran comprendidos en una relación de consumo, es decir, a aquellos que entablan una relación contractual con el proveedor; sino que también se aplica a aquellos comprendidos indirectamente, es decir, a aquellos que, no habiendo suscrito el contrato, son destinatarios de los efectos jurídicos de este último. Finalmente, también son protegidos aquellos que, no habiendo entablado la relación, han sido afectados por el proveedor en una etapa previa, como ocurre, por ejemplo, en aquellos casos en que una persona es impedida a ingresar a un local comercial como consecuencia de un acto discriminatorio.

Sobre los componentes de la relación de consumo, Durand (2007) señala lo siguiente:

Esta premisa se encuentra regulada por la concurrencia de tres componentes que están íntimamente ligados y cuyo análisis debe configurarse de manera integral; puesto que la ausencia de uno de los dichos componentes determinará que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son los siguientes: (1) un

consumidor o usuario destinatario final, (2) un proveedor; y, (3) un producto o servicio materia de una transacción comercial”. (p. 224)

Asimismo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado (Resolución N° 342-2014/SPC-INDECOPI):

Así, la relación de consumo no consiste solamente en una relación formal directa, es decir, no es un mero acto traslativo de “cosa - precio” o “servicio - precio”, sino que va más allá de la prestación principalmente ofertada, incorporando todos aquellos servicios complementarios que posicionan a un proveedor en el mercado, distinguiéndolo de sus demás competidores y que en última instancia definen la elección del consumidor a su favor. (Expediente N°254-2012/CPC-INDECOPI-PIU)

Al no existir uno de los mencionados elementos, no existiría una relación de consumo; y de no existir esta última no podría aplicarse las disposiciones del Código del Consumidor, ya que no existiría legitimidad para obrar activa o pasiva (según se trate del consumidor denunciante o del consumidor denunciado), por lo que la denuncia tendría que ser declarada improcedente.

En los procedimientos de protección al consumidor, impulsados por una denuncia, si bien la existencia de una relación de consumo está relacionada con la legitimidad para obrar, el artículo 108° del Código del Consumidor los incluye como supuestos independientes de causal de improcedencia de una denuncia. Así tenemos que el literal e) –como ya se mencionó antes– se refiere a la falta de legitimidad para obrar y el c) a la inexistencia de una relación de consumo.

c. Descargos de Nestlé Perú

En el presente caso, en la ampliación de sus descargos, Nestlé Perú señaló que respecto a la presunta infracción al artículo 30° del Código del Consumidor, que se tenía que evaluar la procedencia de la denuncia de la señora K.J.P.C. en base a que si resultaba ser proveedor del producto alimenticio materia de la denuncia.

Nestlé Perú al poner en tela de juicio su participación como proveedor, estaría cuestionando la existencia de una relación de consumo y por ende, su legitimidad para obrar pasiva. Esto fue analizado por la Comisión en su resolución final respecto a la existencia de una relación de consumo entre la denunciante y la empresa denunciada.

Dicho colegiado consideró que al ser la empresa denunciada quien comercializó el chocolate materia de denuncia sí tenía la calidad de proveedor respecto a dicho producto y, por ende, tenía que formar parte de las relaciones de consumo que se formarían cuando un consumidor adquiriese tal producto, lo cual ocurrió en el caso de la denunciante.

2.2.3 ¿Infringió Nestlé Perú el artículo 30° del Código del Consumidor al comercializar un producto en deficientes condiciones de salubridad y, por lo tanto, no apto para el consumo humano?

El artículo 65° de la Constitución obliga al Estado a tutelar a los consumidores y a garantizar sus derechos, uno ellos es la salud. Este reconocimiento constitucional origina una protección especial a los consumidores, al considerar que este último se encuentra en asimetría informativa respecto de los proveedores. Es así que Durand (2007) afirma que “La Constitución de 1993 en su Art. 65 expresa también que “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”, lo cual significa una ratificación de la tendencia moderna que otorgan rango constitucional a los derechos de la persona” (p. 47).

El derecho del consumidor a la salud se desarrolla a través de diferentes disposiciones del Código del Consumidor. Una de ellas es la contenida en el artículo 30° de dicha norma, según el cual, los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos, como consecuencia de ello, los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que se comercializan en el mercado.

El deber de inocuidad de un alimento obliga a que este debe ser apto para el consumo humano. Por lo tanto, el proveedor debe adoptar las medidas

necesarias para distribuir en el mercado un producto en buen estado y comestible. Para que ocurra un incumplimiento de dicho deber de inocuidad, basta que exista una posibilidad de nocividad del alimento ante un potencial consumo, no siendo necesario que el consumidor lo haya ingerido.

Cuando un proveedor no cumple con la obligación de comercializar alimentos inocuos incurre en infracción administrativa por lo que es sujeto de responsabilidad administrativa. La responsabilidad administrativa del proveedor se encuentra regulada en el artículo 104° del Código del Consumidor en los siguientes términos:

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado (...)

En aquellos casos en que en el marco de un procedimiento de infracción a las normas de protección al consumidor se le impute a un proveedor haber incumplido con el deber de inocuidad, le corresponde a este acreditar que no es responsable debido a que actuó cumpliendo con la normativa pertinente y con los estándares de calidad necesarios en los diferentes procesos de fabricación y distribución; o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad (los señalados en el segundo párrafo del artículo 104° del Código del Consumidor). Sin embargo, para que ello ocurra, previamente, el consumidor afectado tiene que probar que el alimento no era apto por el consumo humano.

En el presente caso, para determinar si Nestlé Perú infringió el artículo 30° del Código del Consumidor debía tenerse en cuenta que dicha empresa no negó ser el fabricante del chocolate materia de la denuncia; por lo que para determinar si comercializó un producto no apto para el consumo humano se tendría que verificar si el referido producto al momento de ser comercializado por Nestlé Perú contenía elementos extraños como la presencia de gusanos (tal como se afirmó en la denuncia); más aún si Nestlé Perú señaló que el chocolate "Sublime" fue puesto a disposición del Indecopi abierto y con evidentes signos de haber sido manipulado, luego de dos días de la supuesta compra; motivo por el cual, no existía certeza de que los presuntos cuerpos extraños hayan estado en el producto antes de haber sido abierto o que el producto no haya sido sustituido por otro.

Como se ha señalado líneas arriba, para concluir que un proveedor ha incurrido en infracción al artículo 30° del Código del Consumidor tiene que determinarse indubitadamente que las características que se cuestionan al producto alimenticio son atribuibles a él. En el presente caso, la denunciante presentó al respecto como medio probatorio un CD que contenía un vídeo en el que se apreciaba a una persona manipulando un chocolate "Sublime" con la envoltura abierta y con gusanos en su interior. Sin embargo, dicho medio probatorio no permitía advertir fehacientemente que el producto adquirido por la denunciante no pudiera haber sido manipulado por una tercera persona ya que se encontraba abierto cuando fue grabado el vídeo. Es más, debe tenerse en cuenta que en la Diligencia de Observación de Prueba llevada a cabo por la Secretaría Técnica se dejó constancia que el producto presentado por la denunciante se encontraba abierto; y que en el Informe N° 2552-2019/DCOVI/DIGESA se concluía que el chocolate no resultaba apto para que se realice ensayos por parte de DIGESA

Por lo tanto, era pertinente concluir que, en este caso, no era posible establecer un nivel de relación entre el hecho denunciado y el defecto denunciado. A esta insuficiencia probatoria habría que agregar la aplicación de uno de los límites más relevantes de la potestad sancionadora de una entidad pública: el principio de Presunción de Licitud, regulado en el artículo 248°

numeral 9) del TUO de la Ley N° 27444, según el cual, “Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario”.

Conforme a esta presunción, las autoridades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario, y así sea declarada mediante resolución administrativa firme. Dicha presunción cubre al imputado durante el procedimiento sancionador, y se desvanece o confirma gradualmente, a medida que la actividad probatoria se va desarrollando, para finalmente definirse mediante al acto administrativo final del procedimiento (Morón, 2019).

Por lo tanto, para concluir que Nestlé Perú colocó en el mercado un producto no apto para el consumo humano tienen que haber medios probatorios o indicios que permitan arribar a dicha conclusión; mientras ello no ocurra, no se puede atribuir responsabilidad administrativa ya que se presumiría que ha actuado en forma lícita. Al no existir pruebas suficientes que quebranten la presunción favorable a Nestlé Perú, de que actuó debidamente, correspondía declarar infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 30° del Código del Consumidor.

2.2.4 ¿Infringió Nestlé Perú el deber de idoneidad?

El artículo 18° del Código del Consumidor define a la idoneidad como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Dicha correspondencia tiene que ser evaluada en función de lo establecido por las normas relacionadas con la protección de los consumidores y de la información que implícita o expresamente haya sido brindada por el proveedor. Ahora bien, según el artículo 19° el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecido. Por lo tanto, los proveedores tienen la obligación de ofrecer productos y servicios en las condiciones acordadas con el consumidor o en las condiciones que resulten previsibles, según la naturaleza y circunstancias relacionadas con la adquisición del producto o la prestación del servicio.

Al respecto, Rojas (2013) señala:

En la legislación en materia de protección al consumidor, la idoneidad es aquel deber que tienen los proveedores de brindar productos y servicios que tengan una relación de correspondencia entre lo que esperan los consumidores y lo que efectivamente reciben, ello conforme a la oferta, la publicidad y la información transmitida, así como a las circunstancias de la transacción y la naturaleza, precio, entre otros factores, del bien o servicio en cuestión (p. 35)

El artículo 104° del Código del Consumidor establece que el proveedor es sujeto de responsabilidad administrativa, entre otros supuestos, cuando infringe el deber de idoneidad. Para determinar si incurrió en dicha infracción se debe evaluar los medios probatorios. Con dicha finalidad se debe tomar en cuenta que es el consumidor denunciante el que inicialmente tiene que acreditar la afectación a su derecho de recibir producto o servicios idóneos. Una vez que ello ocurra es el proveedor el que tiene que sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado debido a que actuó debidamente o porque existieron hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Es por ello que la Sala en la Resolución N° 1583-2013/SPC-INDECOPI ha afirmado:

El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a este la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado o del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable (Expediente N° 151-2012/CPC-INDECOPI-PIU).

Tanto en su denuncia como en su apelación, la señora K.J.P.C. señaló que Nestlé Perú no le otorgó un número a su reclamo de fecha 26 de marzo de 2019. Mientras que Nestlé Perú señaló que no se encontraba obligado a otorgar a los consumidores un número de reclamo.

De la revisión de los medios probatorios se observa que Nestlé Perú indicó a la denunciante que podía hacer el seguimiento de su reclamo con su nombre o número telefónico, de ello se desprende que la empresa denunciada indicó a la consumidora, que cuestionaba el producto comercializado, que iba a atender su reclamo. Asimismo, se debe considerar que no existe una exigencia legal de que se tiene que asignar un número a quien pretende formular un reclamo. Por lo tanto, se puede concluir que la empresa denunciada no infringió el deber de idoneidad.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS

3.1 Respecto a las resoluciones emitidas

Sobre la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor

La imputación de cargos respecto a la falta de inocuidad del chocolate comercializado por Nestlé Perú debió realizarse en función a lo establecido por el artículo 30° del Código del Consumidor –y no por el artículo 25° de dicha norma.

El Código del Consumidor en su artículo 25° exige que generalmente, aquello que un proveedor ofrece en el mercado no tenga que significar un riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores. Sin embargo, dicho artículo no es aplicable debido a que existe un supuesto más específico aún para el caso de alimentos, el artículo 30° el cual vela por la inocuidad de los mismos, no siendo necesaria para su trasgresión, la ingesta de un producto alimentario, sino únicamente determinar el rasgo de nocividad que éste contenga ante un potencial consumo.

Por otra parte, los fundamentos de la denuncia relacionados con la atención de reclamos debían ser analizadas de manera conjunta debido a que se referían a un mismo hecho: la comercialización de un producto alimenticio (chocolate Sublime) que no era apto para el consumo humano, además de que constituían una infracción a una misma disposición normativa: el artículo 24° del Código del Consumidor.

Finalmente, existía una relación de consumo entre la denunciante y la empresa denunciada ya que esta última calificaba como proveedor al ser quien fabricó y comercializó el producto materia de la denuncia.

Respecto a los cargos formulados por la Secretaría Técnica considero correcto lo resuelto por la Comisión, para ello se debe considerar lo siguiente:

- No quedó acreditado que los cuerpos extraños encontrados en el producto materia de denuncia habían ingresado durante su proceso de elaboración.
- A la fecha de la interposición de la denuncia, Nestlé Perú se encontraba dentro del plazo legal de treinta días calendario para brindar una respuesta al reclamo interpuesto el 26 de marzo de 2019. En consecuencia, la denuncia era improcedente por falta de interés para obrar.
- Nestlé Perú no se encontraba obligada a brindar a la denunciante un número de reclamo, ya que lo relevante era que respondiera al reclamo formulado.

Sobre la resolución de la Sala

La motivación es uno de los requisitos de validez de un acto administrativo, el cual se presume válido una vez emitido, y va a mantener dicha legitimidad hasta que se declare su nulidad en sede administrativa o judicial. Para que se dé esto último el acto administrativo tendría que incurrir en cualquiera de los supuestos contenidos en el artículo 10° de la Ley N° 27444, uno de ellos la omisión o defecto en uno de los requisitos de validez.

En el presente caso, la Sala acertadamente desestimó la nulidad solicitada por la denunciante en su apelación debido a que la Comisión motivó debidamente su resolución, realizando el análisis respectivo sobre los medios probatorios presentados.

Asimismo, considero acertado lo que resolvió ya que confirmó en todos sus extremos la resolución de la Comisión y por los mismos fundamentos.

3.2 Respetto a los problemas jurídicos identificados

La denunciante interpuso el reclamo el 26 de marzo de 2019, vía correo electrónico, por lo que Nestlé Perú contaba hasta el día 25 de abril de 2019 para poder responder. Por lo tanto, al ser interpuesta la denuncia el 28 de marzo de 2019, antes del vencimiento del plazo legal de treinta días calendarios, se concluye que la denunciante no se encontraba en el ya mencionado estado de necesidad, por lo que correspondía declarar improcedente este extremo de la denuncia (presunta infracción al artículo 24° del Código del Consumidor) por falta de interés para obrar.

Al ser Nestlé Perú quien comercializó el chocolate materia de denuncia sí tenía la calidad de proveedor respecto a dicho producto y, por ende, tenía que formar parte de las relaciones de consumo que se formarían cuando un consumidor adquiriese tal producto, lo cual ocurrió en el caso de la denunciante.

Al no existir pruebas suficientes que quebranten la presunción favorable a Nestlé Perú, de que actuó debidamente, correspondía declarar infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 30° del Código del Consumidor.

Nestlé Perú indicó a la denunciante que podía hacer el seguimiento de su reclamo con su nombre o número telefónico; por lo que, no existiendo exigencia normativa respecto a la asignación de un número, se concluye que dicha empresa no infringió el deber de idoneidad.

CONCLUSIONES

- La falta de legitimidad e interés para obrar son causales de improcedencia de la denuncia formulada por un consumidor. Pueden ser invocadas por el proveedor denunciado en sus descargos y serán evaluadas por el respectivo órgano resolutor.
- En el presente caso sí existía una relación de consumo entre la denunciante y la empresa denunciada debido a que esta última calificaba como proveedor al ser quien fabricó y comercializó el producto materia de la denuncia.
- Los medios probatorios evaluados en el expediente no fueron suficientes para acreditar la responsabilidad de Nestlé Perú de comercializar un producto no apto para el consumo humano. Esta insuficiencia probatoria se ve reforzada por la aplicación del principio de Presunción de licitud, uno de los límites de la potestad sancionara que establece la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- La denunciante carecía de interés respecto a la supuesta infracción al artículo 24° del Código del Consumidor al haber formulado la denuncia antes del plazo legal que tenía el proveedor para atender el reclamo (treinta días calendarios).
- Nestlé Perú no infringió el deber de idoneidad respecto a omisión de asignación de un número de reclamo ya que esto último no constituye un requisito legal para atender un reclamo formulado por los consumidores.

REFERENCIAS

Libros y revistas

- Durand, J. (2007). *Tratado de la Defensa del Consumidor*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Ledesma, M. (2008). *Comentarios al Código Procesal Civil. Análisis Artículo por Artículo. Tomo II*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Montero, J. (1994). *Legitimación en el proceso civil*. Madrid: Ovitás. S.A.
- Morón, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo general*. Lima: gaceta Jurídica.
- Rojas, C. (2013). *Del oculus reparo a los productos imaginarios. La reinterpretación del deber de idoneidad para el caso de los productos defectuosos*. Diálogo con la Jurisprudencia.
- Rubio, M. (2008). *El Título Preliminar del Código Civil*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Normas

- Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú.
- Poder Ejecutivo (1984). Decreto Legislativo N° 295, Código Civil.
- Poder Ejecutivo (1992). Decreto Legislativo N° 768, Código Procesal Civil.
- Congreso de la República (2001). Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Congreso de la República (2010). Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.02.2021 06:44:27 -05:00

000235

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADA : NESTLÉ PERÚ S.A.
MATERIAS : INOCUIDAD
 DEBER DE IDONEIDAD
 ATENCIÓN DE RECLAMO
ACTIVIDAD : ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Nestlé Perú S.A., por presunta infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, al momento de la interposición de la denuncia, dicho proveedor aún se encontraba dentro del plazo legal para atender el reclamo, por lo que no se evidencia la existencia de un perjuicio en desmedro de la consumidora.*

Asimismo, se confirma la resolución recurrida en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Nestlé Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto se acreditó que la denunciada no se encontraba obligada a brindar a la consumidora un número de reclamo.

Finalmente, se confirma la resolución apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Nestlé Perú S.A., por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la presencia de elementos extraños en el producto marca "Sublime" adquirido por la denunciante, se haya configurado como una circunstancia atribuible al proveedor denunciado.

Lima, 18 de febrero de 2021

ANTECEDENTES

1. El 28 de marzo de 2019, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a Nestlé Perú S.A. (en adelante, Nestlé) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

- (i) El 26 de marzo de 2019, a las 16:20 horas, adquirió en una bodega del distrito de Pueblo Libre un chocolate de la marca "sublime" de 40 gramos, por el precio de S/ 1,60;
- (ii) al llegar a su centro de trabajo y abrir el producto, se percató que el mismo se encontraba en pésimas condiciones de salubridad, presentando gusanos de diferentes tamaños, moho y otras partículas extrañas, por lo que procedió a lacrar el producto en una hoja de papel A4;
- (iii) por recomendación de su abogado, se comunicó al centro de reclamos de Nestlé, el mismo que aparecía en el empaque del producto con la finalidad de interponer un reclamo; sin embargo, se negaron a brindarle un número de reclamo ya que primero debía remitir los medios de prueba que acreditaran lo alegado, del mismo modo, le informaron que le devolverían la llamada;
- (iv) procedió a remitir a Nestlé las fotografías y vídeos que probaban lo alegado; no obstante, la denunciada no se comunicó con su persona ni con su abogado, así como tampoco le dio un número de reclamo;
- (v) Nestlé no le informó si le brindarían una solución a su problema, pese a que cumplió con remitir la información solicitada al correo electrónico [REDACTED]; y,
- (vi) a la fecha no había recibido ninguna llamada por parte del proveedor denunciado.

2. En sus descargos, Nestlé manifestó lo siguiente:

Respecto a la infracción del artículo 30° del Código

- (i) Llamaba la atención la inconsistencia en los hechos expuestos por la señora [REDACTED] en su denuncia, ya que ésta señaló que adquirió el producto a las 4:20 pm en una tienda en Pueblo Libre y que, al llegar a su trabajo, lo abrió y se percató de la presencia de gusanos; sin embargo, dicho vídeo fue grabado a las 3:50 pm, es decir, treinta (30) minutos antes del momento de la compra, lo cual resultaba imposible;
- (ii) el producto fue puesto a disposición de la autoridad administrativa abierto y con evidentes signos de haber sido manipulado, luego de dos (2) días de la supuesta compra;
- (iii) en el vídeo que adjuntó la señora [REDACTED] en su escrito de denuncia se apreciaba el producto abierto, motivo por el cual, la sola presentación de un producto con un cuerpo extraño en dichas condiciones no acreditaba el defecto en el mismo, pues no existía certeza de que el supuesto cuerpo extraño que alegó la consumidora haya estado en el mismo antes de haber sido abierto;
- (iv) los procesos de elaboración a su cargo seguían una serie de protocolos, procedimientos y contaban con altos estándares de calidad y salubridad



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

que hacían imposible que un producto pudiera contener gusanos como parte del proceso de elaboración del mismo;

- (v) contaba con el certificado ISO 22000, mediante el cual se certificó la calidad de sus productos y el cumplimiento de estrictos procesos de seguridad en la industria alimentaria que garantizaban la prevención de todo riesgo de contaminación física;
- (vi) contaba con el documento "validación técnica oficial del plan HACCP" emitida por la Dirección General de Salud Ambiental (en adelante, Digesa), luego de verificar el cumplimiento de estrictos controles sanitarios, no habiendo existido observación alguna dentro de sus instalaciones y sus procesos productos que permitieran si quiera inferir la existencia de una mínima posibilidad de que sus productos pudieran contaminarse con gusanos;
- (vii) la contaminación o adulteración de un producto luego de su fabricación en algún punto de venta, que incluso no formaría parte de su cadena de distribución, no resultaba imputable a su representada;
- (viii) si se consideraba que efectivamente se le vendió a la señora [REDACTED] un producto con insectos, se debería determinar en qué parte del proceso de comercialización y distribución se introdujeron los mismos y sancionar al proveedor responsable y no al fabricante, ya que resultaba ser una obligación del proveedor que ponía a disposición del consumidor final el producto, el almacenarlo adecuadamente y verificar que el mismo no haya sufrido ningún daño durante el proceso de almacenamiento y/o distribución efectuado por el mismo;

Respecto a la infracción de los artículos 18° y 19° del Código

- (ix) no existía obligación alguna del proveedor en otorgar un número a los reclamos que los consumidores interpongan, únicamente existía la obligación de atender dichos reclamos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario;
- (x) en los casos que se contara con una línea de atención de reclamos, como sucedió en el presente caso, se debía asegurar una atención oportuna;
- (xi) el hecho de no otorgar un número de reclamo no suponía una infracción al servicio de atención de reclamos;
- (xii) tal como se le informó a la señora [REDACTED], podía hacer seguimiento a su caso con su nombre, número de Documento Nacional de Identidad o su número telefónico de contacto, por lo que resultaba innecesario signarle un número a su reclamo;

Respecto a la infracción del artículo 24° del Código

- (xiii) no era cierto que no se haya puesto en comunicación con la señora [REDACTED] luego del envío de la información ya que sí existió comunicación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

telefónica como parte del seguimiento de su reclamo, se le solicitó la entrega del producto a fin de analizarlo y, pese a no haber sido entregado, su reclamo fue igualmente atendido en función a la información que se le brindó y,

- (xiv) respondió el reclamo de la consumidora el 1 de abril de 2019, esto es, luego de cuatro (4) días de haber recibido el mismo y, además, la denuncia fue interpuesta el 26 de marzo de 2019, esto es, luego de dos (2) días de haber interpuesto el referido reclamo, por lo que, era evidente que no había transcurrido los treinta (30) días calendario que disponía la normativa.

3. Mediante Resolución 1381-2020/CC2 del 22 de octubre de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Nestlé, por presunta infracción del artículo 24° del Código, al considerar que, a la fecha de la interposición de la denuncia, el referido proveedor aún se encontraba dentro del plazo legal de treinta (30) días calendario para brindar una respuesta al reclamo interpuesto el 26 de marzo de 2019;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Nestlé, por presunta infracción del artículo 30° del Código, en tanto consideró que no quedó acreditado que los cuerpos extraños encontrados en el producto materia de denuncia hayan ingresado en el proceso de elaboración de dicho producto;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Nestlé, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que la denunciada no se encontraba obligada a brindar a la señora [REDACTED] un número de reclamo; y,
- (iv) denegó las medidas correctivas y pago de las costas y costos solicitadas por la señora [REDACTED].

4. El 5 de noviembre de 2020, la señora [REDACTED] apeló ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) la Resolución 1381-2020/CC2, reiterando los argumentos expuestos durante el procedimiento y, agregando lo siguiente:

Sobre la nulidad de la Resolución 1381-2020/CC2 por falta de motivación del acto administrativo

- (i) La Comisión no valoró todos los argumentos y medios de prueba expuestos por su persona a lo largo del procedimiento;
- (ii) se evidenciaba una motivación aparente, dado que en la Resolución Final 0316-2020/PS0-INDECOPI-JUN del 17 de agosto de 2020, no existía un



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

pronunciamiento adecuado por falta de legitimidad para obrar activa de la sucesión intestada y sobre la causal expuesta respecto del cobro de terceros prevista en la póliza, siendo que en el presente caso se trató del propio heredero del señor [REDACTED];

Sobre la infracción del artículo 30° del Código

- (iii) era Nestlé en su calidad de fabricante del producto quien era responsable por la inocuidad de los productos que ponía en el mercado, por lo que no podía deslindar responsabilidad administrativa en tanto era quien fabricó y puso a su disposición el producto materia de denuncia;
- (iv) en tanto el pequeño negocio donde compró el producto era un lugar pulcro, ordenado y que tenía como proveedor a Nestlé en la distribución de diversos chocolates, se entendía que el proveedor denunciado debía ser este último y no el comercializador;
- (v) resultaba lógico que si iba comprar un producto era para consumidor, debiendo abrirlo para que ocurriera ello, por tanto, era en esa circunstancia en que al momento de abrir dicho producto evidenció el mal estado del mismo y procedió a dejar evidencias fílmicas a fin de acreditar tal situación, no obstante, ello no había sido valorado por la Comisión; y,

Sobre la infracción de los artículos 18°, 19 y 24° del Código

- (vi) de la revisión de lo manifestado por Nestlé a lo largo del procedimiento, no se evidenciaba que dicho proveedor haya acreditado haber respondido de manera formal el reclamo interpuesto telefónicamente ni mucho menos que haya señalado expresamente haberle signado un número de reclamo.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la nulidad de la Resolución 1381-2020/CC2

5. En su recurso de apelación, la señora [REDACTED] señaló que la Comisión no valoró todos los argumentos y medios de prueba expuestos por su persona a lo largo del procedimiento.
6. Añadió que se evidenciaba una motivación aparente, dado que en la Resolución Final 0316-2020/PS0-INDECOPI-JUN del 17 de agosto de 2020, no existía un pronunciamento adecuado por falta de legitimidad para obrar activa de la sucesión intestada y sobre la causal expuesta respecto del cobro de terceros prevista en la póliza, siendo que en el presente caso se trató del propio heredero del señor [REDACTED].



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

7. De lo anterior, se evidencia que la consumidora alegó que no existió una debida motivación del acto administrativo; no obstante, hizo alusión a un procedimiento distinto al presente.
8. Sin perjuicio de ello, es pertinente señalar que de una lectura de la resolución venida en grado y sin que necesariamente este Colegiado comparta los argumentos de fondo desarrollados por la Comisión, se aprecia que dicho órgano funcional analizó los argumentos, desvirtuó sus alegatos y valoró los medios probatorios presentados por ambas partes del procedimiento, basando su decisión en los mismos y en las normas correspondientes¹.
9. Por tales motivos, corresponde desestimar el alegato planteado por la denunciante en este acápite.

Sobre el interés para obrar

10. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar².
11. El interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *“es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”*³.
12. De ahí que un requisito de procedencia de las denuncias ante Indecopi en materia de protección al consumidor sea el interés para obrar, conforme al

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** 6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

² **MONROY GALVEZ, Juan.** *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano.* En: Themis 27. P.24.

³ Op. Cit.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

artículo 427° del Código Procesal Civil⁴, aplicable de manera subsidiaria al procedimiento administrativo⁵.

13. El interés para obrar debe ser evaluado como la necesidad de acudir a la autoridad en función a la subsistencia de un perjuicio para el consumidor, real o potencial, de acuerdo con el artículo 107° del Código. Por ello, si el proveedor subsanó la conducta presuntamente infractora que afectaba al consumidor antes de la interposición de la denuncia, esta debe ser declarada improcedente por ausencia de interés para obrar.
14. Como puede apreciarse, la evaluación del interés para obrar en el marco de protección al consumidor está estrechamente relacionada a la persistencia del defecto y/o falla que genera la afectación de una legítima expectativa del consumidor, siendo que su potencial subsanación puede determinar, según el momento en el que se ejecute, la improcedencia de la denuncia o configurarse como un atenuante de una potencial sanción⁶.
15. Asimismo, el literal e) del artículo 108° del Código⁷ señala que pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte cuando exista falta de interés para obrar.
16. De conformidad con las normas previamente citadas, en aquellos casos en los cuales exista falta de interés para obrar, el órgano resolutorio que analiza el

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427°.- Improcedencia de la demanda.** - El Juez declarará improcedente la demanda cuando:

(...)

2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;

(...)

⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.** - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.

2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.** - Infracciones administrativas.

(...)

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

(...)

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

caso, declarará la improcedencia de la denuncia por la mencionada causal, siendo que dicha disposición, además, resulta acorde con lo establecido en el artículo 118° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS⁸, según el cual el administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa, para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

17. En concordancia con lo anterior, este Colegiado ha señalado que la ausencia de un interés legítimo del consumidor al momento de la interposición de su denuncia acarrea la improcedencia de la misma, en tanto un presupuesto procesal para la configuración válida del procedimiento administrativo iniciado a instancia de parte, es la existencia de un agravio en perjuicio del denunciante⁹.
18. En el presente caso, la señora [REDACTED] sostuvo que Nestlé no cumplió con atender el reclamo que interpuso el 26 de marzo de 2019, pese a que, cumplió con remitir la información solicitada al correo electrónico [REDACTED].
19. La Comisión declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra Nestlé, pues consideró que, a la fecha de la interposición de la denuncia, sólo habían transcurrido dos (2) días desde la fecha de la presentación del reclamo de la señora [REDACTED], por lo que la denunciada aún se encontraba dentro del plazo legal para atender el mismo.
20. Atendiendo a los alegatos vertidos por la señora [REDACTED] en su recurso de apelación, es pertinente señalar que, conforme lo dispone el artículo 24° del Código¹⁰, los proveedores cuentan con el plazo legal de treinta (30) días para

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 118°.** - Solicitud en interés particular del administrado. Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

⁹ Ver Resolución 2659-2017/SPC-INDECOPI del 8 de setiembre de 2017.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos**

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

atender los reclamos que interponen los consumidores, siendo que el mismo plazo puede ser prorrogado por treinta (30) días más, en caso fuese necesario.

21. En este caso, el reclamo de la consumidora fue presentado ante el proveedor el 26 de marzo de 2019, siendo que apenas dos (2) días después (28 de marzo de 2019), interpuso la presente denuncia.
22. Por lo tanto, se advierte que, al momento de interponerse la denuncia, Nestlé aún se encontraba dentro del plazo legal para atender el reclamo de la consumidora objeto de denuncia (el mismo que vencía el 26 de abril de 2019), por lo que se colige que la señora [REDACTED] no contaba con interés para obrar a fin de cuestionar la falta de atención del referido reclamo.
23. Bajo las consideraciones antes expuestas, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra Nestlé, por presunta infracción del artículo 24° del Código, toda vez que, al momento de la interposición de la denuncia (28 de marzo de 2019), dicho proveedor aún se encontraba dentro del plazo legal para atender el reclamo, por lo que no se evidencia la existencia de un perjuicio en desmedro de la consumidora.

Sobre el deber de idoneidad

24. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹¹.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

25. En aplicación de esta última norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
26. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código¹².
27. En el presente caso, la señora ██████ señaló que Nestlé no le otorgó un número de reclamo el 26 de marzo de 2019.
28. En su defensa, Nestlé indicó que no se encontraba obligado a otorgar a los consumidores un número de reclamo.
29. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Nestlé, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tras considerar que la denunciada no se encontraba obligada a brindar a la señora ██████ un número de reclamo.
30. En su apelación, la recurrente sostuvo que, de la revisión de lo manifestado por Nestlé a lo largo del procedimiento, no se evidenciaba que dicho proveedor haya acreditado señalado expresamente haberle signado un número de reclamo.
31. Sobre el particular, es menester mencionar que el artículo 24° del Código establece la obligación de los proveedores en atender los reclamos interpuestos por los consumidores en un plazo no mayor a treinta (30) días

al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000240

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

calendario, más no establece la obligación de los proveedores de indicar un número al momento de la interposición de los reclamos, sino únicamente que el proveedor debía asegurar que la atención sea oportuna.

32. Sin perjuicio de lo antes expuesto, de la revisión del audio aportado por la denunciada¹³, se advierte que Nestlé indicó a la denunciante que podía hacer el seguimiento de su reclamo con su nombre o número telefónico.
33. Considerando lo desarrollado, y a que se han desestimado los alegatos de apelación de la denunciante, esta Sala coincide con la primera instancia en señalar que no corresponde atribuir responsabilidad a Nestlé por el presente extremo.
34. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Nestlé, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la denunciada no se encontraba obligada a brindar a la señora [REDACTED] un número de reclamo.

Sobre el deber de inocuidad

35. El artículo 30° del Código, reconoce el derecho de los consumidores a consumir alimentos inocuos, señalando, además, que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.
36. Debe precisarse que el deber de inocuidad de un alimento implica que su preparación debe ser apta para el consumo humano, guardando dicho concepto una estrecha relación con el efecto nocivo que éste pueda producir en los consumidores¹⁴. En ese sentido, para la configuración de una infracción de este deber, no necesariamente debe acreditarse la afectación particular por la ingesta de un alimento, sino que deberá determinarse el rasgo de nocividad que éste posee ante un potencial consumo por parte de un administrado.
37. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es

¹³ CD que obra en la foja 184 del expediente.

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 1062. LEY DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS. Artículo 7°.- Seguridad de los Alimentos.**

1. Sólo se puede comercializar alimentos inocuos.

2. Se considera que un alimento es inocuo cuando:

a) No sea nocivo para la salud;

b) Sea calificado como apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente; y,

c) No cause daño al consumidor cuando se prepare y/o consuma de acuerdo con el uso a que se destina.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

responsable por la falta de inocuidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código¹⁵.

38. En atención al razonamiento expuesto en líneas anteriores deberá colegirse que, si bien, en principio, bajo la aplicación del Principio de Licitud, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; lo cierto es que, dicha suposición se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado. Por tanto, conforme lo señalado, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá la obligación de acreditar la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código.
39. Para el análisis del presente caso, y tomando en cuenta los argumentos de las partes, esta Sala considera que la evaluación de fondo debe recaer sobre tres (3) aspectos: (i) determinar si el producto materia de investigación fue fabricado por Nestlé; (ii) verificar si el referido producto contenía en su interior, sea dentro del empaque o chocolate, elementos extraños como la presencia de gusanos, moho y otras partículas extrañas; y, (iii) solo en caso de haberse configurado los dos (2) primeros aspectos, analizar si el contenido del producto investigado causó o pudo haber causado un daño a la salud del consumidor.
40. Sobre el primer aspecto, corresponde señalar que no resulta controvertido que Nestlé, efectivamente, haya fabricado el producto marca "Sublime" de 40g aportado por la señora [REDACTED] en este procedimiento, toda vez que ello no ha sido desconocido por la denunciada durante el procedimiento.

¹⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

41. Una vez esclarecido este punto, sobre el segundo aspecto, esta Sala considera relevante partir de la premisa que, para establecer la responsabilidad administrativa contra Nestlé no basta con acreditar la existencia de un determinado defecto –la presencia de elementos extraños dentro del producto–, sino, además, tener plena certeza que dicha circunstancia le resulta atribuible al proveedor denunciado.
42. En el caso particular, debe valorarse que existe un registro fílmico¹⁶ aportado por la señora [REDACTED] que demuestra que, en efecto, el producto tenía en el interior de su empaque –ya sea de modo superficial o al interior del chocolate– insectos (gusanos). A criterio de la Sala, este elemento de prueba, aunado al hecho que la consumidora puso en conocimiento de lo expuesto a Nestlé en la misma fecha de adquisición del producto, genera convicción sobre la ocurrencia alegada en el procedimiento.
43. Dicho esto, respecto al análisis de la existencia de un presunto defecto, esta Sala señala que, una vez determinada la existencia de elementos extraños dentro del producto, resulta relevante poder establecer el momento en el que éste se haya podido suscitar, puesto que dicho aspecto permitirá efectuar un análisis de la eventual responsabilidad de Nestlé. A mayor abundamiento, debe sostenerse que la comercialización de un producto como el que es materia de denuncia involucra la mínima concurrencia de distintas etapas o procesos, tal como la elaboración industrial (fabricación), distribución y venta, los cuales, en ocasiones, comprenden la participación de distintos agentes económicos.
44. En el caso particular, existe la posibilidad de que la ocurrencia detectada (la presencia de elementos extraños en el producto) haya podido suscitarse en los distintos procesos descritos en el párrafo anterior; sin embargo, este Colegiado considera que existen elementos suficientes para poder afirmar que ello se produjo en un momento posterior a la fabricación del producto.
45. En efecto, obra en autos el Informe 2252-2019/DCOVI/DIGESA del 28 de agosto de 2019¹⁷, aportado por la señora [REDACTED] en calidad de medio probatorio, de cuyo contenido se puede denotar, entre otros, la siguiente información:

“(...)

3. CONCLUSIONES*De lo indicado en el análisis del presente informe, se concluye lo siguiente:*¹⁶ Ver foja 3 del expediente.¹⁷ En las fojas 118, 119 y 120 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

3.2. De la evaluación de la trazabilidad del lote del producto motivo de denuncia, no se evidenció desviaciones en el proceso productivo por parte de la empresa NESTLÉ PERÚ S.A.

3.3. De la vigilancia sanitaria efectuada en forma conjunta con personal de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre en el establecimiento de comercialización y expendio donde se adquirió el producto, se evidenció deficiencias en manipulación y almacenamiento de alimentos y bebidas, por lo que, la Municipalidad de dicho distrito, aplicó las medidas que correspondan en el marco de sus competencias. (...) (Sic)

[Énfasis añadido]

46. Así, si bien se llegó a verificar que el producto materia de denuncia contenía gusanos al interior, situación que fue comunicada al proveedor el mismo día de la adquisición del producto, conforme se aprecia del correo electrónico enviado por la consumidora el 26 de marzo de 2019¹⁸, lo cierto es que no existe suficiente certeza que en realidad el hallazgo encontrado por la señora [REDACTED] corresponda al proceso de fabricación realizado por Nestlé, sino más bien existen indicios que darían cuenta que dicho hallazgo pueda ser por causas imputables al comercializador, esto es, en un momento posterior a su distribución a los distintos canales de venta del producto.
47. Cabe precisar que, aun cuando existen circunstancias en las cuales la determinación de la responsabilidad administrativa puede hallarse bajo la existencia de ciertos indicios vinculados al hecho controvertido; lo cierto es que, en este caso particular, esta Sala no logra establecer un nivel de relación entre el hecho denunciado y la posible existencia de un defecto atribuible a Nestlé. En efecto, basta la sola posibilidad de que la contaminación haya podido ocurrir durante el periodo de almacenamiento del propio consumidor o, en todo caso, del comercializador, para que la Autoridad Administrativa soslaye, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud¹⁹, la eventual responsabilidad que pueda imputarse al proveedor denunciado.

¹⁸ En la foja 16 del expediente.

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.** - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. **Presunción de licitud.** - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

48. En términos generales, el Principio de Presunción de Licitud, parte de la premisa de la conducta acorde a derecho por parte de los administrados, salvo prueba en contrario. Acorde a lo desarrollado en este pronunciamiento, no existen pruebas suficientes que quebranten la referida presunción favorable a Nestlé, siendo esta la razón por la cual esta Sala considera absolver a dicho proveedor de la responsabilidad atribuida por la primera instancia. Como consecuencia de dicha conclusión, no resulta pertinente efectuar un análisis del tercer factor referido a la evaluación de la inocuidad del producto, puesto que no se determinó que los elementos extraños encontrados se configuren como un defecto vinculado a la labor desarrollada por Nestlé.
49. Por todo lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Nestlé, por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse acreditado que la presencia de insectos (gusanos) en el producto marca "Sublime" adquirido por la denunciante, se haya configurado como una circunstancia atribuible al proveedor denunciado.
50. Finalmente, en tanto resultó infundada la denuncia en todos sus extremos, corresponde confirmar la recurrida, en el extremo que denegó la solicitud de medidas correctivas y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento formulada por la señora [REDACTED]

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1381-2020/CC2 del 22 de octubre de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Nestlé Perú S.A., por presunta infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, al momento de la interposición de la denuncia, dicho proveedor aún se encontraba dentro del plazo legal para atender el reclamo, por lo que no se evidencia la existencia de un perjuicio en desmedro de la consumidora.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1381-2020/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Nestlé Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto se acreditó que la denunciada no se encontraba obligada a brindar a la consumidora un número de reclamo.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1381-2020/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Nestlé Perú S.A., por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la presencia



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0398-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0408-2019/CC2

de insectos (gusanos) en el producto marca "Sublime" adquirido por la denunciante, se haya configurado como una circunstancia atribuible al proveedor denunciado.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1381-2020/CC2, en el extremo que denegó la solicitud de medidas correctivas y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento formulada por la señora [REDACTED]

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente